

Ayuntamiento de Paiporta

Edicto del Ayuntamiento de Paiporta sobre aprobación definitiva del Reglamento Interno de Funcionamiento de la Oficina Integral de Atención al Ciudadano "UNICA".

EDICTO

No habiéndose formulado reclamaciones durante el trámite de información pública del expediente (BOP nº 300, de fecha 18.12.2010) ha devenido definitivo el acuerdo adoptado por el Pleno de esta Corporación, en sesión celebrada el día 25 de noviembre de 2010 sobre aprobación inicial del Reglamento interno de funcionamiento de la oficina integral de atención al ciudadano "UNICA" que más abajo se publica.

Lo que se hace público a los efectos oportunos y en cumplimiento de lo previsto en el artº. 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local.

Contra el acuerdo de aprobación definitiva anteriormente reseñado, que ponen fin a la vía administrativa, los interesados podrán interponer directamente recurso contencioso administrativo ante la sala de lo Contencioso Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana, en el plazo de dos meses, contados a partir del día siguiente al de inserción del presente edicto en el "Boletín Oficial" de la Provincia, según disponen los artículos 10.1.b) y 25.1 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO DE LA OFICINA INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "UNICA".

TITULO I.- DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Ámbito de aplicación

El presente Reglamento tiene como finalidad regular el régimen de funcionamiento interno de la Oficina de Atención al Ciudadano, UNICA, del Ayuntamiento de Paiporta.

Artículo 2.- Ámbito Subjetivo

A efectos del presente reglamento UNICA es la oficina de atención al ciudadano del Ayuntamiento de Paiporta, constituido como aquel servicio municipal integral de atención, desarrollando todas aquellas actividades administrativas que tengan una relación directa con el ciudadano, en especial las de información y trámite o de gestión.

La misión de UNICA será la atención adecuada y de calidad al ciudadano de Paiporta, abarcando todos aquellos asuntos y trámites que sean aprobados para ser desarrollados por la misma.

Artículo 3.- Principios organizativos

A efectos de dar cumplimiento de la finalidad de la Oficina, está debida actuar de acuerdo con los siguientes principios organizativos:

- Integración en un único punto de todas aquellas actuaciones municipales que supongan una atención al ciudadano de Paiporta
- El personal al servicio de la Oficina realizará sus funciones con carácter multidisciplinar
- Calidad, eficacia y eficiencia en la prestación y desarrollo de las funciones
- Transparencia e información continua al ciudadano
- Prestación multicanal de los servicios públicos de acuerdo con lo previsto en artículo 7.
- Asesoramiento y atención personalizada

Artículo 4.- Identidad

Toda gestión desarrollada a través de UNICA se establecerá con los mecanismos necesarios para permitir la identificación de la misma así como garantizar la privacidad de los datos personales facilitados al efecto.

Todas las actuaciones de UNICA estarán identificadas con los logotipos aprobados por el Pleno.

En los términos que nos ocupan, UNICA constituye las siglas de Unidad Integral de Atención al Ciudadano o Unitat Integral D'Atenció al Ciutadà, que permite su lectura o pronunciación indistinta en ambas lenguas.

Todos los documentos administrativos deberán contar con el logotipo o imagen de UNICA en los términos que se establezcan.

TITULO II.- AMBITO COMPETENCIAL

Artículo 5.- Competencias.

La Oficina tiene como finalidad dar cumplimiento a lo previsto en el artº. 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Ju-

rídico y Procedimiento Administrativo Común y demás normas que lo complementan y desarrollan.

En especial la Oficina tendrá como finalidad:

- Información
- Registro de Entrada y Salida
- Gestión
- Trámites de resolución inmediata
- Trámites de resolución no inmediata
- Sistema de quejas y sugerencias
- Servicio de Cita Previa
- Primera Oficina Virtual
- Asistencia y asesoramiento al ciudadano
- Aquellas que pudieran tener encomendada

Artículo 6.- Catálogo de servicios

A efectos de determinar el ámbito material de actuación de la Oficina se utilizará el instrumento denominado Catálogo de Servicios.

Se define el Catálogo de Servicios de UNICA como aquel instrumento que define las materias así como el nivel de servicio y tramitación de las mismas. Este catálogo será revisado y actualizado de acuerdo con la planificación que a tal efecto se desarrolle.

En cualquier caso la conveniencia o no de la inclusión de nuevas materias o su desarrollo se llevará y desarrollará por cada Área de forma conjunta con la Dirección de la Oficina, debiéndose aprobar por la Junta de Gobierno Local.

El Catálogo de Servicios vigente en el momento de aprobación del presente es el aprobado por el Pleno el 30 de Septiembre de 2010.

TITULO III.- CANALES DE ATENCIÓN

Artículo 7.- Tipos de Atención

La atención al ciudadano podrá canalizarse a través de los siguientes canales:

- Atención Presencial
- Atención Telemática
- Atención Telefónica

Artículo 8.- Atención Presencial

Se define la atención presencial como aquella que supone la presencia física de cualquier ciudadano en la Oficina para desarrollar cualquier trámite, información o gestión.

A efectos de dicha atención se diferenciará entre:

- Aquellos correspondientes a la gestión administrativa que funcionará a través del sistema de gestor de colas.
- La correspondiente a la gestión personalizada privada y/o confidencial, derivada de aquellos asuntos de las áreas de Bienestar Social y del Centro de Formación Ocupacional, para cuya atención será necesario el funcionamiento a través del sistema de cita previa.
- La realizada a través del asistente al ciudadano, correspondiente a información, asesoramiento, cita previa, sistema de quejas y sugerencias.

Artículo 9.- Atención Telefónica

La atención telefónica se desarrollará a través de los números 010 y 963971222, mediante centralita municipal con redireccionamiento directo a los servicios municipales.

Asimismo la Centralita contará con un servicio permanente para la prestación del servicio de quejas y sugerencias de 24 horas, en el que el ciudadano en caso de realizar sus gestiones fuera de la atención presencial dejará su solicitud que será tramitada por el personal de la Oficina el primer día hábil siguiente con la notificación telefónica al ciudadano.

Artículo 10.- Atención Telemática

Se entiende por atención telemática aquella en el que el ciudadano decida realizar sus gestiones a través de cualquier medio o dispositivo informático, telefónico o telemático dando cumplimiento a lo previsto y en los términos de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos y demás normas que lo complementan y desarrollan.

A tal efecto se entenderá por Oficina Virtual aquel punto dotado de medios informáticos o telefónicos puestos por el Ayuntamiento de Paiporta para el desarrollo por el ciudadano de sus gestiones por vía telemática o telefónica. Este se complementará con la web municipal, vía a través de la cual se podrá iniciar la realización de los trámites municipales, ampliándose progresivamente los trámites electrónicos a través de la elaboración de los expedientes digitales.

Asimismo la Oficina contará con un email propio: unica@paiporta.es, al que tendrá acceso todo el personal de la Oficina así como el Concejal responsable.

Artículo 11.- Puntos de Información Municipal

Constituyen puntos de información municipal todos los espacios físicos o electrónicos que permitan facilitar al ciudadano una información permanente, actualizada y participativa de todos aquellos asuntos relativos a la actividad municipal o a la ciudad. El personal que se designe por la Oficina garantizará la veracidad, actualización así como información permanente en dichos puntos.

TITULO IV. MATERIAS RELATIVAS AL PERSONAL AL SERVICIO DE UNICA

Artículo 12.- Principios del personal al servicio de UNICA

El personal al servicio de Única estará obligado a la realización de sus funciones de acuerdo con los siguientes principios:

- Profesionalidad y multidisciplinariedad en el ejercicio de sus funciones
- Eficacia, eficiencia y calidad en la atención al ciudadano
- Atención prioritaria y adecuada al ciudadano
- Trabajo en equipo

Artículo 13.- Selección

La selección del personal al servicio de UNICA se llevará a cabo de acuerdo con los procesos que a tal efecto señale la Corporación.

Artículo 14.- Sistema de sustitución

Apartado primero. Personal de sustitución

A tal efecto se considera como personal de sustitución en primer término aquel que haya quedado como candidato en la bolsa de selección y no cubra plaza en UNICA. En segundo término, y en los casos de necesidad, en caso de no existir personal en la bolsa, podrá acudir al personal del servicio de otros departamentos municipales de acuerdo con el proceso indicado a continuación.

Apartado segundo. Supuestos

Existe la obligación de utilizar el sistema de sustitución en aquellos supuestos en los que el servicio esté prestado por cinco o menos personas o las bajas a que se refieran tengan una duración superior a diez días hábiles.

Esta sustitución será obligada y prioritaria.

Apartado tercero. Procedimiento para la solicitud de la sustitución

La sustitución se iniciará por la Dirección de la Oficina con el Visto Bueno del Concejal Responsable. Se procederá en primer término a valorar al siguiente candidato en la lista y en caso de no existir se solicitará al Departamento de Personal, que asignará una persona a tal efecto.

En todo caso, y a efectos de valorar la sustitución, deberá darse audiencia a la persona afectada así como al jefe de servicio, en el que se valorará, entre otros, la cantidad de trabajo que en ese momento tenga asignada la persona propuesta y la prioridad en su resolución. En caso de saturación o urgencia del asunto se acudirá al siguiente de la bolsa.

Apartado cuarto. Derechos

El personal que desempeñe las funciones en UNICA tendrá los mismos derechos y obligaciones inherentes a la misma que se calculará de forma proporcional al tiempo que permanezcan en la misma.

Apartado quinto. Revisión

Estos supuestos podrán ser revisados mediante Decreto de Alcaldía a propuesta de la Dirección de UNICA con el visto bueno de la Concejalía responsable, en base a la necesidad de cumplimiento de los objetivos de calidad, tiempos de espera, satisfacción del ciudadano y tiempo de respuesta y sus indicadores.

Artículo 15.- Permutas

Podrá llevarse a cabo permutas del personal al servicio de UNICA con cualquier otro al servicio de cualquier departamento a cuyo efecto la solicitud deberá tramitarse con una antelación mínima de seis meses.

Artículo 16.- Formación

La formación del personal al servicio de UNICA constituye un principio fundamental en su funcionamiento, de forma que permita al personal resolver todos los asuntos incluidos en el catálogo de servicios y dentro de los niveles de calidad exigidos.

Será obligatoria la formación y asistencia del personal al servicio de UNICA a los cursos planteados al efecto.

En todo caso se establecen tres niveles mínimos de formación:

- Formación en atención a las personas
- Formación en los circuitos y trámites administrativos a resolver por dicho personal, esta se realizará de forma interna por el personal al servicio del Ayuntamiento siendo obligatoria en el momento que se produzca cualquier cambio en la legislación vigente o en los trámites a resolver por dicho personal
- Formación en nuevas tecnologías

Artículo 17.- Horario

Se diferenciará entre atención presencial, telefónica y telemática.

Apartado primero. Principios reguladores

Dando cumplimiento a lo previsto en el artículo 94 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de Bases del Régimen Local, la jornada de trabajo se fija en los mismos términos previstos para los funcionarios de la administración civil del Estado, fijándose la jornada semanal en 37,5 horas, y el cómputo anual en 1.647 horas

Se establecen como condiciones necesarias:

- Los horarios se acomodarán a las necesidades del servicio, respondiendo al criterio de facilitar la atención al ciudadano
- Durante el periodo de trabajo se fijará una pausa por un periodo de treinta minutos

Apartado segundo. Horario de Atención presencial

El personal al servicio de UNICA prestará sus servicios atendiendo a la jornada de trabajo prevista para el resto de empleados del Ayuntamiento de Paiporta, si bien deberán prestar servicio en horario vespertino como mínimo de 16.00 a 18.00 horas, y los sábados de 10.00 a 13.00 horas, sin perjuicio de variación del horario que pueda requerirse para la adecuada atención al ciudadano a propuesta de la Dirección de la Oficina.

No obstante a lo anterior este horario se verá afectado por las mismas reducciones que se establezcan para el resto del personal al servicio del Ayuntamiento de Paiporta.

La Corporación junto con la dirección de UNICA estudiará la posibilidad de modificar el horario de trabajo, en caso que el número de ciudadanos que solicitan los servicios en cada uno de los horarios variase o se considerara más eficaz.

Apartado tercero. Horario de atención telemática y puntos de información

Desde su puesta en funcionamiento la atención telemática y los puntos de información tendrán una atención permanente y continua.

Apartado cuarto. Atención telefónica

La atención telefónica coincidirá con la presencial excepto el sistema de quejas y sugerencias que tendrá servicio 24 horas.

Artículo 18.- Régimen de permisos y licencias

La concesión de permisos y licencias por la dirección de la Oficina se concederá siempre que se garantice la existencia de al menos seis efectivos en UNICA, y al menos uno de cada área en los supuestos de Bienestar Social y del Centro de Formación Ocupacional.

Atendiendo a lo establecido anteriormente aquel personal de UNICA que desarrolle guardias los sábados gozará de licencia el viernes siguiente de forma automática.

Por lo que se refiere al periodo vacacional deberá reunirse los siguientes requisitos:

- Segunda quincena de junio y julio: al menos seis personas
- Primera quincena de agosto: cinco personas mínimo
- Resto de agosto: cuatro personas
- Septiembre: seis personas mínimo
- El periodo vacacional de navidad desde el 23 de diciembre al 6 de enero las licencias serán otorgadas de forma que se garantice la mitad del personal ofreciendo el mismo servicio.

TITULO V. RELACIONES DE UNICA CON EL RESTO DE AREAS MUNICIPALES

Artículo 19.- Comunicación con el resto de las áreas

El cumplimiento eficaz de las funciones encomendadas a UNICA exige una permanente y fluida comunicación con el resto de las áreas municipales, inexcusable en cada una de sus funciones principales: información, tramitación, servicio de cita previa, servicio de quejas y sugerencias.

Artículo 20.- Referentes de área

El Referente de área será aquella persona designada por cada departamento o personas en aquellos supuestos en los que la materia o área así lo requieran, nombrados mediante Decreto de Alcaldía que garantizará la comunicación a UNICA de todas aquellas cuestiones que sean desarrolladas por su área y que se gestionen por la Oficina, que sufran cambios o modificaciones. Asimismo se comunicarán todas aquellas cuestiones que sin ser gestionadas por UNICA constituyan fuente de información a facilitar al ciudadano, por cualquiera de los medios anteriormente citados.

Artículo 21.- Comunicación ascendente

La Dirección de la Oficina comunicará anualmente los resultados de la gestión realizada en UNICA a los Directores de las diferentes áreas mediante estadísticas que permitan conocer el porcentaje de cuestiones relativas a las mismas que se han desarrollado en UNICA.

TITULO VI. CALIDAD EN LA PRESTACION DEL SERVICIO

Artículo 22.-Objetivos

Los objetivos de calidad se fijarán anualmente por la dirección de la Oficina con el visto bueno del Concejal Responsable, siendo obligatorio transcurrido un mes desde la aprobación del presupuesto municipal.

UNICA tendrá como objetivo la excelencia en la prestación del servicio a cuyo efecto llevará una actuación planificada para la consecución del mismo.

Artículo 23.- Indicadores de gestión

Entendiendo como indicadores todos aquellos instrumentos objetivos, sencillos y cuantificables que permitan valorar el cumplimiento de los objetivos marcados en los términos expuestos.

Se utilizarán para la medición, tanto indicadores índices como indicadores centinelas.

En especial serán objeto de medición el tiempo de espera al ciudadano, tiempo de respuesta y satisfacción del ciudadano.

Dichos indicadores serán fijados por la dirección de la Oficina, en función de los objetivos marcados, y se dará cuenta de ellos con carácter anual. En caso de no alcanzar los objetivos, la Dirección de la Oficina adoptará las medidas correctoras para su consecución.

Artículo 24.- Carta de servicio al ciudadano

Se define la Carta de Servicio al Ciudadano como aquel compromiso que UNICA adquirirá con los ciudadanos debiendo contener de forma explícita y pública los niveles de servicio e intentando que estos mejoren progresivamente.

La Oficina debe proceder a la aprobación y elaboración de cartas de servicios en el que se satisfagan las necesidades y expectativas del ciudadano.

Artículo 25.- Revisión

Todos los aspectos contenidos en el presente reglamento podrán ser objeto de revisión a propuesta de la dirección de UNICA siempre que con ello suponga una mejora del servicio de atención al ciudadano de acuerdo con los principios de calidad definidos anteriormente.

Disposición Final. Entrada en vigor

El presente Reglamento entrará en vigor una vez haya finalizado el plazo de exposición al público y estará en vigor en tanto no se produzca su modificación o derogación.

Paiporta, 15 de febrero de 2011.—El alcalde, Vicente Ibor Asensi.